

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Adhip Paradityo (2016) tentang “Analisis kinerja PDAM (perusahaan daerah air minum) Studi kasus pada pdam tirta perwitasari Kabupaten purworejo” Penelitian ini merupakan penelitian Kualitatif yang tetap mengacu pada pedoman BBPSAM yang hasil penelitiannya PDAM Tirta Perwitasari Kabupaten Purworejo sejak tahun 2013 sampai dengan 2015 konsisten memperoleh predikat kinerja kesehatan “Sehat” bahkan sudah mencatatkan laba. Akan tetapi nilai kinerja kesehatan PDAM Tirta Perwitasari tidak mengalami trend kenaikan akan tetapi justru berfluktuasi naik turun dengan rincian hasil penilaian kinerja dari tahun 2013 mendapatkan nilai 3,270, tahun 2014 mendapatkan skor 3,425, dan pada tahun 2015 turun menjadi 3,255. Atas dasar kondisi tersebut, peneliti tertarik untuk menganalisis bagaimanakah sebenarnya kinerja PDAM Tirta Perwitasari dari Tahun 2013 sampai dengan 2015.

Sulistiowati¹, Asrofi Langgeng Nurmansyah² (2016) tentang “Kinerja keuangan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Dharma Kabupaten Tegal pada 2013-2015” Metode analisis data yang digunakan adalah kuantitatif. Hasil perhitungan dengan menggunakan rasio keuangan menunjukkan bahwa rasio aktiva lancar terhadap hutang lancar pada tahun 2013 sebesar 6,43, tahun 2014 sebesar 5,28, dan tahun 2015 sebesar 15,1. Rasio total aktiva terhadap total hutang pada tahun 2013 sebesar 22,88, tahun 2014 sebesar 14,66, dan tahun 2015 sebesar 33,13.

Rasio aktiva produktif terhadap penjualan air pada tahun 2013 sebesar 2,06, tahun 2014 sebesar 2,16x, dan tahun 2015 sebesar 2,31x. Rasio biaya usaha terhadap pendapatan usaha pada tahun 2013 sebesar 0,80x, tahun 2014 sebesar 0,79x, dan tahun 2015 sebesar 0,78x. rasio laba sebelum pajak terhadap pendapatan usaha pada tahun 2013 sebesar 18,09%, tahun 2014 sebesar 21,26%, dan tahun 2015 sebesar 23,63%. Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja keuangan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Dharma Kabupaten Tegal pada 2013-2015 adalah kurang sehat.

Herman Paleni (2015) tentang “Analisis kinerja keuangan pada PDAM Tirta Bukit Sulap kota Lubuklinggau” dengan hasil penelitian kinerja keuangan PDAM Tirta Bukit Sulap Kota Lubuklinggau sehat jika dilihat berdasarkan pada hasil perhitungan analisis rasio likuiditas, dan rasio solvabilitas, serta tidak sehat jika dilihat berdasarkan rasio aktivitas dan rasio profitabilitas

B. Teori dan kajian pustaka

1. Pengertian kinerja

Penilaian kinerja menurut Srimindarti (2006:34) adalah “penentuan efektivitas operasional, organisasi, dan karyawan berdasarkan sasaran, standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya secara periodik”.

Kinerja perusahaan adalah kemampuan sebuah perusahaan mengelola sumber daya yang ada sehingga dapat memberikan nilai kepada perusahaan tersebut. Dengan mengetahui kinerja perusahaan kita dapat mengukur tingkat efisiensi dan produktivitas perusahaan tersebut. Disamping itu juga penilaian kinerja

perusahaan yang bermanfaat untuk mengetahui sejauh mana perkembangan suatu perusahaan. Pengertian performance atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. (Rivai & Basri, 2004:16)

2. Kinerja Keuangan dan Pelayanan

2.1 Kinerja Keuangan

Menurut Irhan Fahmi (2011:2) kinerja keuangan adalah suatu analisis yang dilakukan untuk melihat sejauh mana suatu perusahaan telah melaksanakan dengan menggunakan aturan-aturan pelaksanaan keuangan secara baik dan benar. Kinerja perusahaan merupakan suatu gambaran tentang kondisi keuangan suatu perusahaan yang dianalisis dengan alat analisis keuangan, sehingga dapat diketahui mengenai baik buruknya keadaan keuangan suatu perusahaan yang mencerminkan prestasi kerja dalam periode tertentu. Hal ini sangat penting agar sumber daya digunakan secara optimal dalam menghadapi perubahan lingkungan.

2.2 Kinerja Pelayanan

Menurut Moenir (2006) Pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik Sedangkan menurut Lovelock, service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung

sebentar dan dapat dirasakan atau dialami. Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang adapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dapat dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Dari pengertian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari suatu pihak ke pihak lain.

3. Kinerja PDAM menurut Permen PU Nomor 18 Tahun 2007”

3.1 Aspek Keuangan

Aspek Keuangan Penilaian kinerja aspek keuangan pada prinsipnya merupakan penilaian yang mencakup kemampuan PDAM untuk menciptakan laba dan mengefisienkan kegiatan operasionalnya. Aspek keuangan memiliki 3 (tiga) indikator utama yaitu: Rentabilitas, Likuiditas, dan Solvabilitas. Masing-masing memiliki pengertian yang berbeda seperti dijelaskan sebagai berikut:

A. Rentabilitas Rentabilitas merupakan ukuran kemampuan PDAM untuk menciptakan keuntungan atau memperoleh laba dan menjamin kesinambungan operasional (going concern). Ukuran tersebut digambarkan melalui besaran 2 (dua) indikator, yaitu:

1. Return on Equity (ROE) yang memiliki pengertian sebagai suatu rasio untuk mengukur tingkat kemampuan memperoleh laba dari modal (ekuitas) yang ada. Formulasi indikator return on equity adalah:

$$\frac{\text{Laba Bersih Setelah Pajak (Rp)}}{\text{Jumlah Ekuitas (Modal + cadangan)(Rp)}}$$

Laba Bersih Setelah Pajak adalah Kelebihan seluruh pendapatan atas seluruh beban untuk satu periode tertentu (satu tahun) setelah dikurangi pajak penghasilan yang disajikan dalam Laporan Laba Rugi. Jumlah Ekuitas adalah jumlah modal ditambah cadangan atau aset dikurangi kewajiban.

Catatan: • Apabila laba bersih negatif (rugi) dan ekuitas negatif maka mendapat nilai 1.

2. Rasio Operasi, yang memiliki pengertian sebagai suatu rasio untuk mengukur tingkat efisiensi beban yang dikeluarkan untuk menghasilkan pendapatan.

Formulasi indikator rasio operasi adalah:

$$\frac{\text{Beban Operasi (Rp)}}{\text{Pendapatan Operasi (Rp)}}$$

Beban operasi mencakup:

1. Beban langsung usaha seperti: beban
2. Sumber air, beban pengolahan air, dan beban transmisi dan distribusi;
3. Beban tidak langsung usaha (beban administrasi dan umum). Beban operasi adalah seluruh beban usaha baik beban langsung usaha (beban sumber air, beban pengolahan air dan beban transmisi & distribusi) maupun beban tidak langsung usaha (beban administrasi dan umum).

Pendapatan operasi adalah seluruh pendapatan usaha yang meliputi pendapatan air dan pendapatan non air.

B. Likuiditas Likuiditas dapat diartikan sebagai suatu ukuran untuk mengetahui kemampuan PDAM memenuhi kewajiban jangka pendeknya atau dengan kata lain kemampuan PDAM untuk memenuhi kewajiban atau kewajiban yang harus segera dibayar dengan harta lancarnya. Ukuran likuiditas digambarkan melalui besaran 2 (dua) indikator, yaitu:

1. Rasio Kas, yang memiliki pengertian sebagai suatu rasio untuk mengukur kemampuan kas dalam rangka menjamin kewajiban jangka pendek.

Formulasi rasio kas adalah:

$$\frac{\text{Jumlah Kas} + \text{Setara Kas (Rp)}}{\text{Jumlah Kewajiban Lancar (Rp)}}$$

Jumlah Kas adalah seluruh jumlah uang kas yang ada baik yang berada di kas perusahaan (tunai) maupun yang ada di Bank. Setara Kas adalah surat berharga yang dimiliki yang secara seketika dapat diuangkan termasuk deposito, surat berharga, promes dan cek mundur (yang masuk dalam aset lancar). Jumlah Kewajiban Lancar adalah seluruh kewajiban yang harus dapat dilunasi dalam satu tahun buku.

2. Efektivitas Penagihan, yang memiliki pengertian sebagai ukuran dalam menakar efektifitas kegiatan penagihan atas hasil penjualan air. Formulasi efektifitas penagihan adalah:

$$\frac{\text{Jumlah penerimaan Rekening Air (Rp)}}{\text{Jumlah Rekening Air (Rp)}} \times 100 \%$$

Jumlah Penerimaan Rekening Air adalah penerimaan tunai (penerimaan melalui kas dan/atau melalui bank) dalam satu tahun buku atas volume air terjual (jumlah rekening air). Jumlah Rekening Air adalah seluruh

jumlah tagihan kepada pelanggan PDAM sesuai DRD air selama satu tahun (DRD air terdiri atas harga air dan beban tetap). Pengertian ini didasarkan bahwa penjualan air PDAM (pendapatan penjualan air) dicatat berdasarkan jumlah air yang dikonsumsi pelanggan pada saat transaksi terjadi, pelanggan tidak langsung membayar.

- C. Solvabilitas Solvabilitas diartikan sebagai suatu ukuran untuk mengetahui kemampuan PDAM menjamin kewajiban-kewajiban jangka panjang dengan asetnya. Solvabilitas juga menunjukkan kemampuan perusahaan untuk melunasi seluruh kewajiban yang ada dengan menggunakan seluruh aset yang dimilikinya. Kondisi keuangan PDAM yang solvable menjadi salah satu faktor penting dalam penentuan kelayakan diberikannya pinjaman kepada PDAM terutama untuk mengembangkan pelayanan air minumannya. Formulasi indikator solvabilitas adalah:

$$\frac{\text{Jumlah Aset (Rp)}}{\text{Jumlah Kewajiban (Rp)}} \times 100\%$$

Jumlah aset adalah sumber daya yang dikuasai PDAM sebagai akibat dari peristiwa masa lalu dan dari manfaat ekonomi di masa depan diharapkan akan diperoleh entitas. Jumlah kewajiban adalah jumlah kewajiban yang harus dibayar.

Tabel 2.1. Indikator Penilaian Kinerja Keuangan Keterangan Nilai standar

No	Indikator Kinerja	Standar	Nilai Standar	Keterangan
1.	Rentabilitas			
	a. Return of Equity (ROE)	≥ 10 (%)	5	Return of Equity (ROE) adalah salah satu indicator yang biasa digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat profitabilitas suatu perusahaan dengan cara membandingkan laba bersih terhadap jumlah equitasnya. Jika laba dan equitas negative maka diberi nilai 1
	$\frac{\text{Laba Bersih Setelah Pajak (Rp)}}{\text{Jumlah Ekuitas (Modal + cadangan)(Rp)}}$	7 - < 10 (%)	4	
		3 - < 7 (%)	3	
		70- < 0 (%)	2	
		< 0 (%)	1	
	b. Rasio Operasi	$\leq 0,5$	5	Rasio Operasi (RO) adalah indicator yang dapat menunjukkan sejauh mana manajemen PDAM dapat melakukan efisiensi pengendalian beban operasi dan sejauh mana manajemen PDAM dapat melakukan upaya upaya peningkatan pendapatan sehingga mampu menghasilkan pendapatan yang cukup untuk menutupi beban operasi
	$\frac{\text{Beban Operasi (Rp)}}{\text{Pendapatan Operasi (Rp)}}$	> 0,5 - 0,65	4	
		> 0,65 - 0,85	3	
		> 0,85 - 1,0	2	
		> 1,0	1	
2.	Likuiditas			
	a. Rasio Kas	≥ 100 (%)	5	Rasio Kas adalah indikator yang digunakan untuk melihat sejauh mana kas PDAM mampu menutupi kewajiban jangka pendeknya. Jika PDAM tidak memiliki kewajiban lancar maka diberi nilai 5
	$\frac{\text{Jumlah Kas + Setara Kas (Rp)}}{\text{Jumlah Kewajiban Lancar (Rp)}}$	80 - < 100 (%)	4	
		60 - < 80 (%)	3	
		40 - < 60 (%)	2	
		< 40 (%)	1	
	b. Efektifitas Penagihan	≥ 90 (%)	5	Efektifitas penagihan adalah indikator yang dapat menunjukkan sejauh mana PDAM mampu mengelola pendapatan dan hasil penjualan air kepada pelanggan (piutang air) secara efisien sehingga menjadi penerimaan PDAM.
	$\frac{\text{Jumlah penerimaan Rekening Air (Rp)}}{\text{Jumlah Rekening Air (Rp)}} \times 100 \%$	85 - < 90 (%)	4	
		80 - < 85 (%)	3	
		75 - < 80 (%)	2	
		< 75 (%)	1	
3.	Solvabilitas	≥ 200 (%)	5	Solvabilitas adalah indikator untuk mengetahui sejauh mana PDAM mempunyai kemampuan aktiva/asset dalam menjamin kewajiban/hutang jangka panjangnya atau rasio yang mampu menggambarkan besar beban kewajiban yang dapat ditanggung PDAM dibandingkan dengan jumlah aktiva. Jika PDAM tidak memiliki kewajiban maka diberi nilai 5.
	$\frac{\text{Jumlah Aset (Rp)}}{\text{Jumlah Kewajiban (Rp)}} \times 100\%$	170 - < 200 (%)	4	
		135 - < 170 (%)	3	
		100 - < 135 (%)	2	
		< 100 (%)	1	

Keterangan Nilai Standar

- 1 : Tidak Sehat (TS)
- 2 : Kuarang Sehat (KS)
- 3 : Cukup Sehat (CS)
- 4 : Sehat
- 5 : Sangat Sehat

3.2. Aspek Pelayanan

Penilaian kinerja aspek pelayanan bertujuan untuk mengukur beberapa perspektif pelayanan yang menggambarkan tingkat kemampuan PDAM memenuhi kebutuhan pelanggannya. Perspektif yang tercakup diantaranya: kualitas, kuantitas, kontinuitas, kepuasan pelanggan, kemampuan nyata pelayanan, dan pertumbuhan pelanggan. Berdasarkan perspektif tersebut, maka disimpulkan bahwa terdapat 5 (lima) indikator yang diperkirakan dapat mewakili perspektif pelayanan seperti dimaksud, yaitu:

A. Cakupan Pelayanan Teknis

Pengertian dari cakupan pelayanan teknis adalah suatu ukuran untuk mengetahui berapa besar prosentase jumlah penduduk terlayani oleh PDAM dibanding dengan jumlah penduduk di wilayah pelayanan PDAM.

Formulasi indikator cakupan pelayanan teknis adalah:

$$\frac{\text{Jumlah penduduk terlayani (jiwa)}}{\text{Jumlah penduduk di wilayah pelayanan (jiwa)}} \times 100\%$$

Jumlah penduduk terlayani merupakan jumlah sambungan dikali rata-rata jiwa per KK (didasarkan pada data BPS). Jumlah sambungan adalah jumlah sambungan aktif pada akhir periode penilaian.

Jumlah penduduk di wilayah pelayanan merupakan jumlah penduduk di wilayah pelayanan teknis (wilayah yang ada dalam perencanaan).

B. Pertumbuhan Pelanggan

Indikator ini digunakan untuk mengetahui berapa prosentase peningkatan jumlah pelanggan PDAM dalam satu periode (bulanan, triwulan, semester atau tahunan). Indikator ini menunjukkan seberapa besar kemampuan PDAM dalam memasarkan produknya. Selain itu, indikator ini juga dapat menunjukkan kemampuan PDAM dalam berinvestasi untuk mengembangkan pelayanan air minumnya.

Formulasi indikator cakupan pelayanan teknis adalah:

$$\frac{\text{Jumlah pelanggan periode ini (SR)} - \text{Jumlah pelanggan periode lalu (SR)}}{\text{Jumlah pelanggan periode lalu (SR)}} \times 100\%$$

Jumlah pelanggan periode ini adalah jumlah pelanggan total yang tercatat di dalam administrasi pelayanan pada akhir periode evaluasi.

Jumlah pelanggan periode lalu adalah jumlah pelanggan total yang tercatat di dalam administrasi pelayanan pada akhir periode lalu.

Catatan: Jika cakupan layanan teknis > 80% maka indikator pertumbuhan pelanggan diberi nilai 5 dan tidak perlu ada catatan penggunaan sumber air alternatif.

C. Tingkat Penyelesaian Pengaduan

Tingkat penyelesaian pengaduan merupakan ukuran untuk menilai respon atau tanggapan PDAM terhadap pengaduan pelanggannya.

Formulasi indikator cakupan pelayanan teknis adalah:

$$\frac{\text{Jumlah pengaduan pelanggan yang tertangani}}{\text{Jumlah pengaduan}} \times 100 \%$$

Jumlah pengaduan yang tertangani adalah banyaknya pengaduan pelanggan yang tercatat dan telah diselesaikan masalahnya dalam satu periode evaluasi kinerja.

Jumlah pengaduan adalah banyaknya pengaduan dari pelanggan yang tercatat selama satu periode evaluasi kinerja.

Catatan: Jika tidak ada catatan jumlah pengaduan ataupun jumlah pengaduan tertangani maka diberi nilai 1.

D. Kualitas Air Pelanggan

Kualitas air pelanggan merupakan ukuran yang digunakan untuk mengetahui apakah kualitas air yang didistribusikan oleh PDAM kepada pelanggan telah memenuhi kualitas air minum seperti yang ditetapkan dalam Permenkes Nomor 492/MENKES/PER/V/2010 Tentang Persyaratan Kualitas Air Minum

Formulasi indicator cakupan pelayanan teknis adalah:

$$\frac{\text{Jumlah uji yang memenuhi syarat}}{\text{Jumlah yang diuji}} \times 100\%$$

Jumlah uji yang memenuhi syarat adalah banyaknya hasil uji kualitas (sampel) air di titik pelanggan yang telah memenuhi syarat kualitas air minum menurut PerMenKes Nomor 492/MENKES/PER/IV/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum.

Mengingat sebagian perancangan IPA yang dimiliki SPAM-PDAM hanya dapat mengolah sebagian aspek dari fisika, dan mikrobiologis saja, sementara untuk aspek kimiawi dan radioaktif hampir seluruh SPAM-PDAM belum melengkapinya, maka pendekatan penilaian hanya untuk parameter wajib yang terdiri dari dua jenis parameter yaitu:

a. Parameter yang langsung berhubungan dengan kesehatan yaitu:

Mikrobiologis: - E. Coli dan Total Bakteri Koliform.

Kimia anorganik: Arsen, Fluorida, Total Kromium, Kadmium, Nitrit, Nitrat, Sianida, Selenium.

b. Parameter yang tidak langsung berhubungan dengan kesehatan yaitu:

Parameter fisik, seperti: bau, warna, kekeruhan, rasa dan suhu;

Parameter kimiawi, seperti: Alumunium, Besi, Kesadahan, Klorida, Mangan, pH, Seng, Sulfat, Tembaga dan Amonia.

E. Konsumsi Air Domestik

Konsumsi air domestik merupakan ukuran yang digunakan untuk menggambarkan tingkat pemakaian air oleh pelanggan kategori domestik (rumah tangga).

Formulasi indikator cakupan pelayanan teknis adalah:

$$\frac{\text{Jumlah air terjual pelanggan domestik rata2 (m3) per bulan}}{\text{Jumlah pelanggan Domestik (SR)}}$$

Jumlah air terjual pelanggan domestik rata-rata per bulan adalah banyaknya air yang dikonsumsi oleh pelanggan domestik rata-rata per bulan. Jumlah pelanggan domestik adalah banyaknya pelanggan domestik yang masih aktif. Periode tertentu/evaluasi dapat dilakukan untuk selama triwulan, semester dan atau tahunan.



Tabel 2.2 Indikator Penilaian Kinerja Pelayanan

No	Indikator Kinerja	Standar	Nilai	Keterangan
			Standar	
1.	a. Cakupan Pelayanan Teknis			
	$\frac{\text{Jumlah penduduk terlayani (jiwa)}}{\text{Jumlah penduduk diwilayah pelayanan (jiwa)}} \times 100\%$	≥ 80 (%)	5	Indikator ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana manajemen PDAM telah mampu melakukan pelayanan air terhadap wilayah pelayanan teknis.
		60 - < 80 (%)	4	
		40 - < 60 (%)	3	
		20 - < 40 (%)	2	
		≤ 20(%)	1	
2.	Pertumbuhan Pelanggan	≥ 10(%)	5	Indikator ini dapat menggambarkan aktifitas PDAM dalam berusaha menambah jumlah pelanggannya. Jika cakupan pelayanan diatas 80% maka pertumbuhan pelanggan dinilai 5
	$\frac{\text{Jumlah pelanggan periode ini (SR)} - \text{Jumlah pelanggan periode lalu (SR)}}{\text{Jumlah pelanggan periode lalu (SR)}} \times 100\%$	8 - < 10 (%)	4	
		6 - < 8 (%)	3	
		4 - < 6 (%)	2	
		< 4 (%)	1	
3.	Tingkat Penyelesaian Pengaduan	≥ 80 (%)	5	Indikator ini akan menggambarkan sejauh mana PDAM dalam upaya menyelesaikan masalah keluhan pelayanan air maupun lainnya yang berasal dari pelanggan dan atau bukan pelanggan
	$\frac{\text{Jumlah pengaduan pelanggan yang tertangani}}{\text{Jumlah pengaduan}} \times 100 \%$	60 - < 80 (%)	4	
		40 - < 60 (%)	3	
		20 - < 40 (%)	2	
		< 20 (%)	1	
4	Kualitas Air Pelanggan	≥ 80 (%)	5	Indikator ini akan menggambarkan sejauh mana PDAM mampu melayani pelanggannya dengan kualitas pelayanan air minum, sebagaimana ayang diatur dalam Permekes Nomor 492/MENKES/PER/V/2010 tentang Persyaratan Kualitas Air Minum
	$\frac{\text{Jumlah uji yang memenuhi syarat}}{\text{Jumlah yang diuji}} \times 100\%$	60 - < 80 (%)	4	
		40 - < 60 (%)	3	
		20 - < 40 (%)	2	
		< 20 (%)	1	
5	Konsumsi Air Domestik	≥ 30 (m ² bln)	5	Indikator ini untuk mengetahui tingkat rata-rata konsumsi air per rumah tangga dalam satu bulan yang bersangkutan, lebih jauh maka dapat pula diketahui rata-rata konsumsi liter per orang per hari.
	$\frac{\text{Jumlah air terjual pelanggan domestik rata2 (m3) per bulan}}{\text{Jumlah pelanggan Domestik (SR)}}$	25 - < 30 (m ² bln)	4	
		20 - < 25 (m ² bln)	3	
		15 - < 20 (m ² bln)	2	
		< 15 (m ² bln)	1	

Keterangan Nilai standar

1 : Tidak Sehat (TS)

2 : Kuarang Sehat (KS)

3 : Cukup Sehat (CS)

4 : Sehat (S)

5 : Sangat Sehat (SS)

